

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de junio de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	88	4	6
		Problemas relacionados a la acreditación	40		8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	4		7
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4		10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		3
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1		13
2	Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	105		4
3	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	71		4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		Falta de emisión de constancia de atención	1		3
4	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22	6	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	8	2	10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3	1	10
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		9
5	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	42	1	9
6	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	16	3	9
7	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	17		7
8	Bono de Reconocimiento	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	14		9
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		9
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		4
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	14		10
10	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	4		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	11
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1		4
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	4		8
		Demora en pago de Herencia	2		11
12	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	2	11
13	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	1	8
14	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2		7
15	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		4
16	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1		11
17	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1		12
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		10
Total de reclamos atendidos en el mes			483	21	7

Total reclamos del mes Jun-24

Total reclamos absueltos	504
Total reclamos pendientes	213
Total de reclamos recibidos en el mes	532

Tiempo promedio de absolución **7**

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro.
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	105
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	92
3	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	71

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones **1.263.247**

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10